

Radicado No. 20203700186991

07/10/2020

Doctor
LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ
Secretario General
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CARRERA 54 NO 26 25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME PQRSO TERCER TRIMESTRE AÑO 2020

Respetado Doctor:

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 de fecha 27 de mayo de 2016, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción, remito informe del tercer trimestre de 2020 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A continuación, se describen las PQRSO de acuerdo al formato anexo para tal fin:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se presenta el consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes en el segundo trimestre del 2020:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (SEGUNDO TRIMESTRE 2020)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1500	1301	199	43	13.26%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

Del segundo trimestre del **2020** se evidencia que quedan pendientes por resolver el **13.26%** de las PQRSO recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2020

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2754	1883	544	29	19.75%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

NOTA. De las **2754** PQRS recibidas en el cuarto trimestre, a **327** PQRS no se les ha dado respuesta, sin embargo, tampoco se encuentran vencidas por estar dentro de los términos de ley, por lo tanto, no se contabilizan en el cuadro anterior.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

1.3 GESTION DE PQRS D VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	0	0
TOTAL	0	0

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2020

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	6	0	0	0	6
Oficina de Comunicaciones	0	1	0	0	0	1
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0
Oficina de Asesora de Planeación	0	3	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	0	1	0	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica-Grupo Respuestas a Derechos de Petición	0	280	0	0	0	280
Oficina de Sistemas	0	60	0	0	0	60
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	34	0	0	0	34
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	0	65	0	0	0	65
Grupo de Esquemas de Autoprotección	0	32	0	0	0	32
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	39	0	0	0	39
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	10	0	0	0	10
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	0	670	0	0	0	670
Grupo de Inspecciones	0	37	0	0	0	37
Grupo de Sanciones	0	25	0	0	0	25
Secretaría General	0	24	0	0	0	24
Grupo de Recursos Humanos	0	8	0	0	0	8
Grupo de Recursos Financieros	0	752	0	0	0	752
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	246	0	0	0	246
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	4	4	0	0	8
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	1	0	0	0	1
Grupo de Contratos	0	0	0	0	0	0
Grupo de Atención al Usuario	0	452	0	0	0	452
TOTAL GENERAL	0	2750	4	0	0	2754

*NOTA. Se aclara que el GRUPO DE QUEJAS gestiona las quejas contra los servicios de vigilancia y seguridad privada, se incluyen como PETICIÓN

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

Las PQRS D interpuestas por la ciudadanía en general, de los servicios de vigilancia y seguridad privada que son objeto de control, inspección y vigilancia por parte de esta Entidad, se asignan a cada una de las áreas y/o dependencias competentes y responsables de su resolución.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	911	0	0	0	0	911	33,08
ASPECTOS CONTENCIOSOS	280	0	0	0	0	280	10,2
ASPECTOS CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS PERSONAL	8	0	0	0	0	8	0,29
ASPECTOS DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0
ORDEN PUBLICO-OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1	0	0	0	0	1	0,036
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO	1	0	0	0	0	1	0,036
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	752	0	0	0	0	752	27,31
INCORPORACION CURSOS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL USUARIO	452	0	0	0	0	452	16,41
ADMINISTRACION Y LOGISTICA	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0
VARIOS	345	4	0	0	0	349	12,67
TOTAL	2750	4	0	0	0	2754	100

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, información a la que puede acceder el público en general y que se encuentra disponible en la página WEB de la entidad.

Igualmente, se cuenta con un grupo de apoyo en el área de Atención al Usuario para la atención a través de todos los canales dispuestos por la entidad. De igual manera apoya la política de cero papeles, enviando toda la información posible por email.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

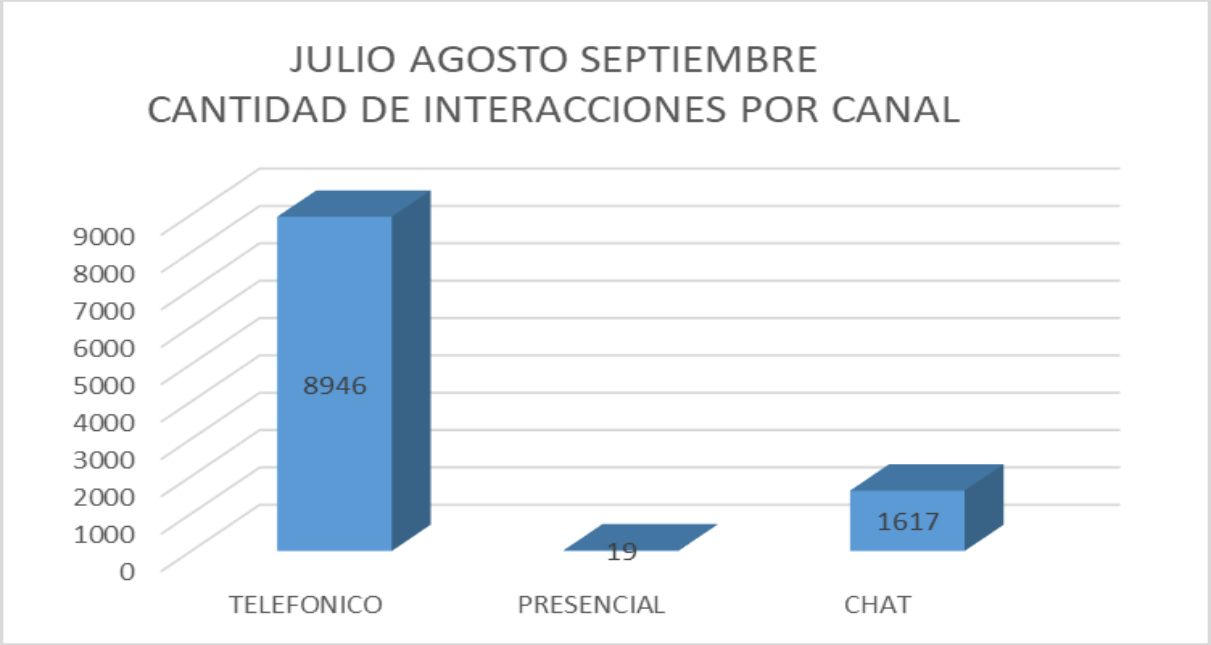
MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICA	478	273	484	1235	44,84
WEB	446	499	574	1519	55,16
TOTAL GENERAL	924	772	1058	2754	100

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

A continuación, presentamos las atenciones por los canales dispuestos por la entidad:

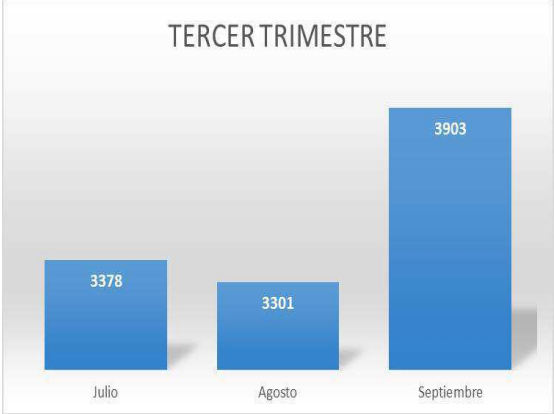
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
ATENCIÓN PRESENCIAL	19	18%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	8.946	84,54
FOROS	0	0%
OTRO	1.617	15,28
TOTAL GENERAL	10582	100%



Según la grafica anterior se evidencia que el canal telefonico genera el 84.54% de las interacciones totales de atencion ya que es el medio de mas facil contacto para los ciudadanos

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

2020	COMPARATIVA	MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Segundo Trimestre	Abril	2234	24.01%
		Mayo	3638	39.10%
		Junio	3431	36.89%
	Totales		15278	
		MES	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
	Tercer Trimestre	Julio	3378	31,92
		Agosto	3301	31,19
		Septiembre	3903	36,88
	Totales		10582	100



Tal como se refleja en las tablas y gráficas, evidenciamos una disminución de 4696 interacciones para el tercer trimestre respecto al trimestre inmediatamente anterior. De esta manera también observamos que mayo es el mes con mayor participación 3638 para el segundo trimestre y para el tercer trimestre septiembre con 3903

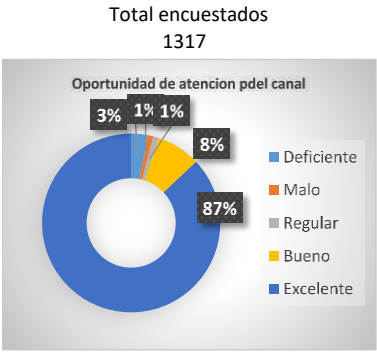
De acuerdo con los datos recolectados y dando continuidad a la mejora, se mantiene un nivel de satisfacción alto entre los usuarios para con la Entidad; no solo en la eficiencia con la que se está dando respuesta a las consultas, sino también con el buen servicio

En promedio en el tercer trimestre se recibieron 2.982 llamadas

En el canal telefónico se realizan encuestas de satisfacción mensualmente con el fin de evidenciar posibles mejoras en la atención al vigilado.

La participación ciudadana es del 41% con una calificación de 4.7 sobre 5, el 93% de los encuestados indican que su pregunta fue resuelta y el 93% la información brindada por los agentes telefónicos

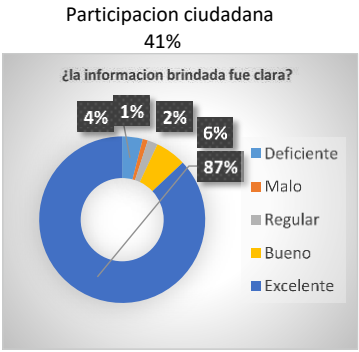
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



El 87% de los ciudadanos indica que la oportunidad de la atención del canal es **excelente**



El **93%** de las llamadas a las consultas fueron **resueltas**



El **93%** de los ciudadanos indica que la la información brindada es clara

Cordialmente,



Identificador v6+G 5EoW D5np Mx/S twOD BtNE qJl=
URL <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA
SECRETARIO GENERAL SUPERINTENDENCIA CODIGO 121 GRADO 22
Dependencia: OTROS - 2 ANOS - TOKEN FISICO
Fecha firma: 07/10/2020 10:05:57 GMT-05:00

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	